

Секція: Економіка підприємства

Весперіс С.З.,

к.е.н., доцент кафедри економіки і управління

Конотопського інституту СумДУ,

м.Конотоп, Україна

Мельников Є.О.,

студент Конотопського інституту СумДУ,

м.Конотоп, Україна

РОЗБУДОВА МОТИВАЦІЙНОЇ СКЛАДОВОЇ СИСТЕМИ ЯКОСТІ

Все більше і більше компаній вважають менеджмент якості потрібною вимогою, а не фактором успіху. Як наслідок, вони намагаються підтримувати їх діяльність, пов'язану з якістю, на необхідному мінімумі. Кількість сертифікованих організацій, що конкурують між собою, збільшується постійно. Сертифікація стає бізнесом. Через конкуренцію якість сертифікації знижується. Це зменшує достовірність сертифікатів та руйнує їх реальну цінність.

Доки цей негативний вплив діє, існує небезпека руйнування важливості стандартизованих моделей для менеджменту якості та сертифікації, яка базується на цих моделях. Необхідно об'єднати зусилля організацій, що вимагають сертифікати (урядові органи, покупці), власників сертифікатів (постачальники, виробники) та сертифікаційних організацій, аби подолати труднощі. Інакше це зашкодить прогресу у глобальній торгівлі та викличе непотрібне збільшення аудиторів та вимог.

Менеджмент організації пов'язаний з якістю, вартістю та часом виготовлення продукції. Модель ділової досконалості не обмежується тільки результатами якості, а пропонує інструменти для створення інтегральних систем, які включають усі напрямки менеджменту [1].

Протягом останнього десятиріччя минулого століття домінантою інноваційної діяльності був “час”, а не “якість”. Через вичерпність тимчасових резервів часу зв’язок між трьома чинниками трикутника “якість – вартість – час” стає більш важливим. Управління ними у більш збалансованому вигляді є вимогою майбутнього. Збалансоване управління веде до значної інтеграції діяльності у сфері якості на усіх рівнях та націлює на високу якість.

Рушійними силами змін менеджменту є глобальна конкуренція; умови праці, що змінюються завдяки комунікаційним технологіям; міжнародна комп’ютерна мережа; зменшення кількості працюючих у виробничій сфері; збільшення кількості працюючих у нових видах бізнесу; суспільний сектор, що змінюється через приватизацію; новий суспільний менеджмент та менеджмент якості; розвиток Європейського Союзу [5].

Потрібно впровадити тенденцію до розробки таких формальних моделей для часткових систем менеджменту, як система охорони навколишнього середовища, безпечних умов праці та здоров’я, ризиків, соціальної відповідальності тощо.

Часткові системи ізольовані одна від однієї зі своїми конфліктами та протиріччями у змісті, з дублюванням діяльності через використання різних умов. Для покращення їх ефективності та корисності, вони не повинні бути відокремленими. З інтеграцією їх у комплексну систему незручності будуть усунені, а синергетичний ефект зросте за рахунок поліпшення комунікацій серед різних служб, поліпшення кооперації, участі у процесі, а не тільки завдяки виконанню покладених функцій.

Є три різні шляхи інтеграції часткових систем – приєднання, злиття, інтеграція. Підприємства машинобудування діють у секторі, де рівень сертифікації високий, тому виконання вимог стандартів серії ISO 9002 не є достатнім. У цих сферах підприємства повинні стати краще, щоб поліпшити свою конкурентоспроможність. Для цього вони інтенсифікують управлінську діяльність, що відповідає ще одній складовій схемі руху до ділової досконалості. Задовольняти вимоги та очікування покупців краще, ніж

конкуренти, скорочувати час виконання замовлень з тим, щоб бути швидше, знижувати витрати, щоб запропонувати кращу ціну – ось основні напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємства і лояльності покупців. Поліпшення може здійснюватись безперервно малими кроками або стрибком через реінжиніринг. Інтенсифікація менеджменту якості має переваги, бо використовується модель, сумісна з вже наявною системою управління. Сумісність означає: така ж структура, термінологія та відсутність мінімальних протиріч [2].

Прагнення підприємства до інтеграції часткових систем та інтенсифікації може бути об'єднане до переважаючих характеристик та відмінних результатів бізнесу, тобто до ділової досконалості. Це є третьою складовою запропонованої схеми руху до найкращої якості.

Покращена модель ділової досконалості EFQM структурно має три рівні (рис. 1) - перший рівень – критерії; другий рівень – субкритерії, які мають фіксовані показники, що повинні враховуватись організацією, яка прагне до ділової досконалості та отримання премії; третій рівень є відкритим і його зміст визначає саме керівництво підприємства [4].

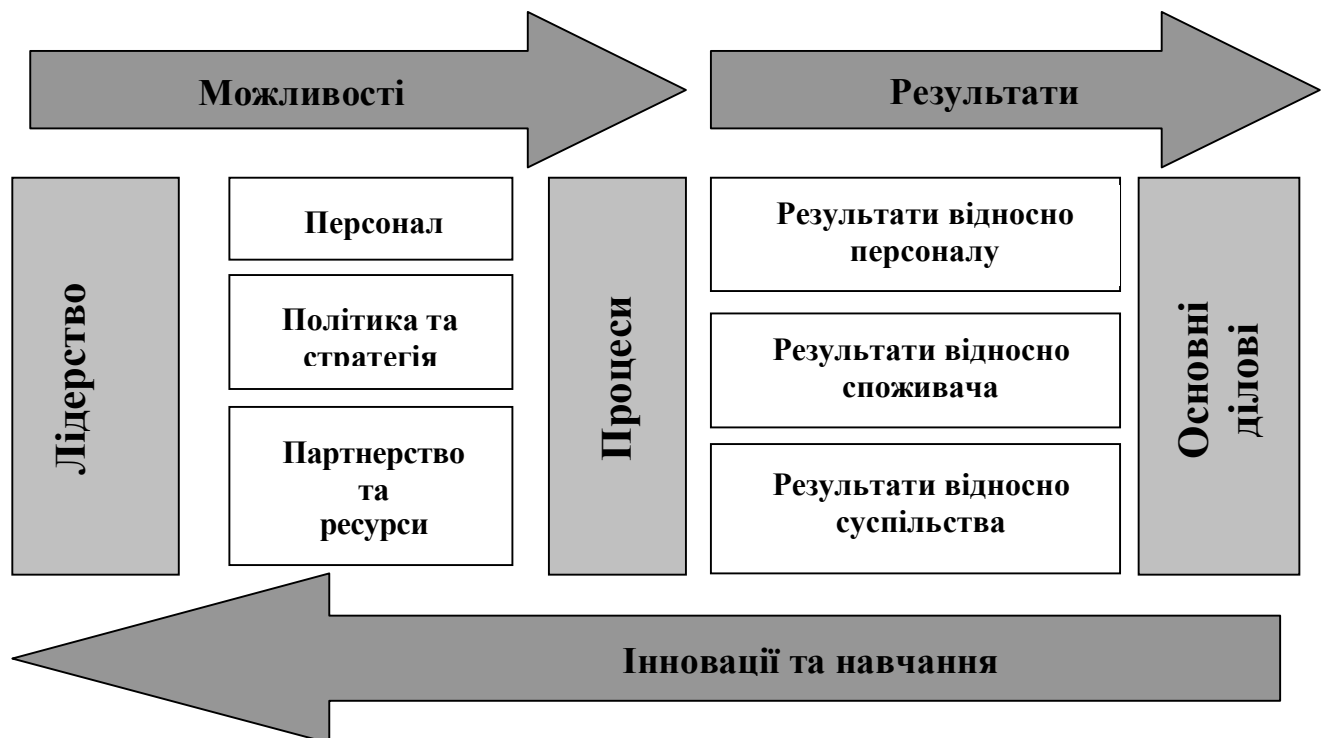


Рис.1. Покращена Європейська модель ділової досконалості [4].

Три головних результати розвитку минулого тисячоліття стали стартовим майданчиком для майбутньої якості. До них належать:

- новий глобальний ринок, що приводиться в дію якістю;
- нова технологія, що визначає успіх на цьому ринку;
- нові моделі бізнесу, що визначають досконалість або “ідеал” компанії XXI століття [3].

Вони створили певні вимоги до майбутньої якості компанії XXI століття:

- високе значення споживача у продуктах та обслуговуванні;
- успішне використання технології, ефективне застосування людських ресурсів, продуктивна робота з постачальниками та іншими важливими партнерами з бізнесу;
- вплив якості на лідерство та управління у самій компанії [3].

Ключем до досягнення досконалості є те, як компанія встановила нові якісні процеси, що відповідають якісним вимогам сучасності, і є базою для необхідного поліпшення характеристик якості.

Змінність сучасних ринків та швидкість поширення нових технологій призводить до того, що підприємства, які розраховують на довготривале лідерство у продажах за рахунок їх інвестицій у нову технологію основних продуктів, виявляють, що лідерство може обчислюватись кількома тижнями.

Вихідні вимоги для швидкого ефекту високого рівня продукції зараз залежать від успішного розвитку та використання процесів якості, які скорочують цикл запуску нового продукту, при цьому повністю забезпечуючи характеристики якості, необхідні для покупця. Забезпечення цих вимог нині стає ключовим у зниженні часу циклу розробки продукту, у виробництві, у тісних контактах з постачальниками, дистриб'юторами та сервісними службами.

Інтеграція економіки якості до інших критеріїв управління бізнесом показує, що компанії XXI століття не обмежені традиційними показниками стратегічного напрямку на верхньому рівні управління, а також передбачається лідерство цінності якості.

Основними рушійними силами якості нашого часу є: управління якістю бізнесу є центральною точкою неухильного зростання прибутків та конкурентного лідерства; спрямування нововведення на продукцію, лідерство обслуговування та управління часом циклу виготовлення нової продукції; досягнення повного задоволення цінності якості для споживача, що забезпечує лояльність покупців; розвиток ефективних партнерських відносин з постачальниками; максимізація якості та ефективності інформаційних технологій; прискорюють продаж та зростання прибутків за рахунок зниження витрат та дефектів якості; формує невидиму мережу цінності якості компанії, що охоплює покупця, виробників та партнерів-постачальників; відроджують ентузіазм працювати з інструментальними засобами і ресурсами та створювати поліпшення якості; встановлюють лідерство у питаннях безпеки та охорони навколишнього середовища; гарантують, що якість є інтернаціональною мовою компанії.

Досягнення цього результату вимагає більшого, ніж розвиток додаткових інструментів якості у корпоративних програмах або забезпечення проектів у сфері якості під час ведення компанією бізнес-діяльності. Потрібним є безкомпромісний акцент на високу якість на всіх рівнях, охоплюючи усі компанії та власну діяльність.

Література:

1. Версан В. Управление качеством на новом витке / В. Версан // Стандарты и качество. – 2000. – №7. – С. 44-49.
2. Воронин Г. Освоение систем качества – путь на мировой рынок / Г.Воронин //Стандарты и качество. – 2001. – № 5-6. – С. 44-48.
3. Фейгенбаум А. Новое качество для XXI века / А. Фейгенбаум, Д.Фейгенбаум // Стандарты и качество. – 2000. – № 6. – С. 59-62.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості : навчальний посібник / М.І.Шаповал. – К., 2007. – 471 с.
5. Швец В. Дорога к качеству и совершенству: преодоление барьеров / В.Швец // Стандарты и качество. – 2001. – № 5-6. – С. 74-79.

Весперіс, С.З. Розбудова мотиваційної складової системи якості [Текст] / С.З. Весперіс, Є.О. Мельников // Сучасний стан та перспективи розвитку економіки України: матеріали XXVIII Міжнародної науково-практичної конференції (2-3 серпня 2013 р., м. Львів). - Львів: ЛЕФ, 2013. - С. 53-54.